

CAI
XC 57
-2010
B26

Government
Publications



HOUSE OF COMMONS
CANADA



3 1761 11972086 0

BEST PRACTICES IN SETTLEMENT SERVICES

Report of the Standing Committee on Citizenship and Immigration

**David Tilson, MP
Chair**

MARCH 2010

40th PARLIAMENT, 3rd SESSION



Published under the authority of the Speaker of the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Standing Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site
at the following address: <http://www.parl.gc.ca>

STANDING COMMITTEE ON CITIZENSHIP AND IMMIGRATION

CHAIR

David Tilson

BEST PRACTICES IN SETTLEMENT SERVICES

VICE CHAIRS

Paul Colangelo

Other Members of the Committee

Report of the Standing Committee on Citizenship and Immigration

Paul Colangelo

Chair

Norm Dennis Collins

Vice-Chair

Hina Gargal

Other Members of the Committee

Eva-May Threlkeld

Other Members

Taharoua Yalag

David Tilson, MP
Chair

OTHER MEMBERS OF PARLIAMENT WHO PARTICIPATED

Francis Bourke

Other Members

Russ Horgan

Other Members

Patricia Phelan

Other Members

Deborah Shaw

Other Members

Boyd Yip

MARCH 2010

40th PARLIAMENT, 3rd SESSION

CLERK OF THE COMMITTEE

Andrea Smith-Jones

LIBRARY OF PARLIAMENT

Parliamentary Information and Research Service

Shirley Egan

Caplene Robert

STANDING COMMITTEE ON CITIZENSHIP AND IMMIGRATION

CHAIR

David Tilson

VICE-CHAIRS

Thierry St-Cyr

Hon. Maurizio Bevilacqua

MEMBERS

Paul Calandra

Hon. Denis Coderre

Nina Grewal

Ève-Mary Thériault

Terrence Young

Olivia Chow

Rick Dykstra

Hon. Jim Karygiannis

Alice Wong

OTHER MEMBERS OF PARLIAMENT WHO PARTICIPATED

France Bonsant

Russ Hiebert

Pascal-Pierre Paillé

Devinder Shory

Borys Wrzesnewskyj

Kirsty Duncan

Alexandra Mendes

Yasmin Ratansi

Bruce Stanton

CLERK OF THE COMMITTEE

Andrew Bartholomew Chaplin

LIBRARY OF PARLIAMENT

Parliamentary Information and Research Service

Sandra Elgersma

Daphne Keevil Harrold

THE STANDING COMMITTEE ON CITIZENSHIP AND IMMIGRATION

has the honour to present its


SECOND REPORT

Pursuant to its mandate under Standing Order 108(2), the Committee has studied *Best Practices in Settlement Services* and has agreed to report the following:

Introduction	1
1. The Committee's Mandate	2
2. The Committee's Work	3
3. The Committee's Findings	4
4. The Committee's Recommendations	5
5. The Committee's Conclusions	6
6. The Committee's Acknowledgements	7
7. The Committee's Appendixes	8
8. The Committee's Glossary	9
9. The Committee's Bibliography	10
10. The Committee's Index	11
11. The Committee's List of Witnesses	12
12. The Committee's List of Briefs	13
13. The Committee's List of Responses	14
14. The Committee's List of Recommendations	15
15. The Committee's List of Conclusions	16
16. The Committee's List of Acknowledgements	17
17. The Committee's List of Appendixes	18
18. The Committee's List of Glossary	19
19. The Committee's List of Bibliography	20
20. The Committee's List of Index	21
21. The Committee's List of Witnesses	22
22. The Committee's List of Briefs	23
23. The Committee's List of Responses	24
24. The Committee's List of Recommendations	25
25. The Committee's List of Conclusions	26
26. The Committee's List of Acknowledgements	27
27. The Committee's List of Appendixes	28
28. The Committee's List of Glossary	29
29. The Committee's List of Bibliography	30
30. The Committee's List of Index	31

TABLE OF CONTENTS

BEST PRACTICES IN SETTLEMENT SERVICES	1
Introduction	1
What Works and What Does Not Work	3
Settlement Programming	3
Language	3
Mentoring	4
Ethno-cultural background	5
Special support for refugees	5
Changing the dominant settlement pattern/ regionalization	6
Needs unmet by settlement services	7
The Settlement Sector	9
Collaborative initiatives	9
Challenges for smaller organizations	10
Committee Recommendations	11
Conclusion	15
LIST OF RECOMMENDATIONS	17
APPENDIX A: LIST OF WITNESSES HEARD IN THE SECOND SESSION OF THE 40 TH PARLIAMENT	19
APPENDIX B: LIST OF BRIEFS RECEIVED IN THE SECOND SESSION OF THE 40 TH PARLIAMENT	21
REQUEST FOR GOVERNMENT RESPONSE	23



Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761119720860>

BEST PRACTICES IN SETTLEMENT SERVICES

INTRODUCTION

Best practices in settlement services aims to advance the achievement of the successful settlement and the adaptation of new immigrants and refugees to Canada through an integrated service delivery model provided by well resourced settlement organizations and trained workers.¹

The above quotation from a witness who appeared before the House of Commons Standing Committee on Citizenship and Immigration aptly summarizes the focus of this report: best practices in program delivery and in support to settlement organizations that advance immigrant settlement and adaptation to life in Canada.

In addition to community groups and private sector actors, all three levels of government play a role in helping immigrants to settle successfully in Canada. Municipal governments play a role in immigrant integration by, for instance, developing strategies to attract and retain immigrants, targeting city services and programs to immigrant groups, and promoting diversity and tolerance in their communities.

Under the Canada-Quebec Accord, Quebec has the rights and responsibilities for integration of newcomers to the province. Canada provides compensation to Quebec for such services, as long as they correspond to those offered by Canada in the rest of the country and as long as all permanent residents of the province, whether they were selected by Quebec or not, can have access to them. Citizenship and Immigration Canada (CIC) spent \$226.0 million on the Canada-Quebec accord in 2008-2009² and plans to spend \$234.2 million in 2009-2010.³

Agreements with British Columbia and Manitoba enable these provinces to be responsible for the design, delivery and administration of settlement and integration programs and services. In 2008-2009, CIC gave some \$111.8 million to the Manitoba government and \$22.9 million to the British Columbian government pursuant to these agreements.⁴ While the governments of Quebec, British Columbia and Manitoba may be interested in the testimony provided to the Committee, the recommendations in this report pertain primarily to settlement services administered directly by CIC.

1 Sherman Chan, Director, Settlement Services, MOSAIC, *Committee Evidence*, Meeting No. 38, December 3, 2009, 0905.

2 Citizenship and Immigration Canada, *Financial Statements for the year ended March 31, 2009*.

3 Citizenship and Immigration Canada, *Reports on Plans and Priorities 2009 - 2010*, Details of Transfer Payment Programs.

4 Public Accounts of Canada, 2008-2009, *Transfer Payments*, p. 47.

In provinces and territories other than Quebec, British Columbia, and Manitoba, CIC manages and delivers settlement services through contribution agreements with service providers, with different forms of co-management in Ontario and Alberta. Historically, funding has been channelled through three main programs. The Immigrant Settlement and Adaptation Program (ISAP) “assists immigrant settlement and integration through funding to service providers to deliver direct services to immigrants such as orientation, information, translation and interpretation; referral to community resources; solution-focused counselling; and employment-related services.”⁵ Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC) provides eligible adult immigrants with free basic language training on a full- or part-time basis in one of Canada’s official languages. The Host Program supports the integration of newcomers by matching them with Canadian volunteer “hosts” for friendship and mentoring. Spending on these three programs increased from \$197,518,601 in 2006-2007 to \$369,061,421 in 2008-2009.⁶ Community organizations that deliver settlement programs are called service provider organizations; they vary considerably in size, clientele, and range of programs and services offered.

CIC is moving towards a new structure for settlement program funding, intended to streamline funding, place a greater emphasis on results, and provide greater flexibility to service provider organizations.⁷ Under the new structure, service provider organizations will apply for funding to conduct programs under one or more of six broad themes: information and orientation, language and skills development, labour market participation, community connections, needs assessments and referrals, and support services. This funding structure incorporates all of the objectives of the previous program-specific settlement funding streams of LINC, ISAP and the Host Program. Each program will have to demonstrate how it contributes to one of five expected results:

- Newcomers make informed decisions about their settlement and understand life in Canada;
- Newcomers have language/skills needed to function in Canada;
- Newcomers obtain the required assistance to find employment commensurate with their skills and education;
- Newcomers receive help to establish social and professional networks so they are engaged and feel welcomed in their communities; or
- To ensure effective delivery and achieve comparable settlement outcomes across Canada.

5 Citizenship and Immigration Canada, *Evaluation of the Immigration Settlement and Adaptation Program (ISAP)*, January 2005.

6 Public Accounts of Canada, 2006-2007, Volume II, p. 6-6 and Public Accounts of Canada, 2008-2009, Volume II, p. 6-6.

7 The new funding structure is described in CIC’s *Modernized Approach to Settlement Programming — A Brief Description*, October 5, 2009.

CIC introduced the new terms and conditions in 2008, although the new funding structure is not yet fully implemented.

Though it was not directly considered by the Committee, this new approach to settlement funding has the potential to address some of the concerns raised in the course of our study and provides a promising platform for further reform. For instance, several witnesses named integrated service delivery as a best practice, an approach to settlement programming encouraged by the new funding structure. As Neethan Shan explained: “The integrated service delivery model aims to remove the artificial barriers between traditional settlement programs. It aims to provide an opportunity for an innovative, responsive, and holistic approach to helping immigrants and refugees achieve successful settlement and adaptation.”⁸

WHAT WORKS AND WHAT DOES NOT WORK

In this study, the Committee undertook to learn what works and what does not work in terms of settlement services to assist newcomers. As witnesses described the settlement programs currently being delivered, a number of themes emerged.

Settlement Programming

With regard to what works in settlement programming, witnesses talked about the importance of language training, including workplace preparation. They mentioned mentoring and the importance of receiving support tailored to specific ethno-cultural backgrounds. Witnesses also suggested that specialized support for refugees works well, although school support and trauma counselling were identified as areas for improvement. Finally, witnesses described best practices in assisting immigrants to settle in non-urban areas, arguing that immigrants and host communities win when immigrants also settle in regions.

With regard to what does not work in settlement programming, witnesses described needs that go unmet by settlement services, such as soft skills training, mental health support, family counselling, business start-up and self-employment support, and settlement services for newcomers who have obtained citizenship.

Language

Many witnesses felt that language acquisition is an important part of immigrant settlement.⁹ In the words of one witness, “There is a positive correlation between the level of understanding of the English language and easier integration, acculturation, and

8 Neethan Shan, Executive Director, Council of Agencies Serving South Asians, *Committee Evidence*, Meeting No. 41, December 10, 2009, 0910.

9 For instance, Mr. Thomas Tam, Chief Operating Officer, SUCCESS, *Committee Evidence*, Meeting no. 38, December 3, 2009, 0920; Ms. Sandy Shih, Program Manager, Langley Community Services Society, *Committee Evidence*, Meeting No. 39, December 8, 2009, 0900.

acclimatization into our community. Critical survival skills are acquired from reading, writing, listening, and speaking. This makes the transition into the community much easier.”¹⁰

Witnesses seemed satisfied with the CIC-funded language program and they discussed measures taken by their organizations in order to make language programs more successful. Ms. Adeena Niazi, for instance, highlighted her organization’s LINC classes for women, which “create a high level of comfort and an environment that is warm and friendly for refugee women”.¹¹ She further explained that “research has found that offering women-only classes is the most effective way to help women learn a language. On-site child-minding facilities and transportation assistance allow many women to benefit from the program.” Ms. Niazi also praised CIC’s Enhanced Language Training program,¹² because it helps prepare clients for employment.

Another witness talked about a new program offered by his organization called the Internet café for seniors.¹³ Through the program, seniors learn how to use the computer and the Internet and can subsequently access English instruction, even from home. Finally, a best practice mentioned by another witness was the coordination of language training programs between service provider organizations in order to ensure that a range of class levels and times is available to clients.¹⁴

Mentoring

Mentoring was identified by several witnesses as a strategy that works well to help immigrants obtain employment. One witness described the successful mentoring program at his organization:

We have developed a very successful mentoring support program which has helped many newcomers find employment in Canada. We believe that matching newcomers with a mentor from their own culture truly helps them become settled much more quickly. Mentors and mentees with similar cultural backgrounds are a success because they relate to each other and they build bonds of trust that are stronger than would otherwise be the case. This program is funded only by [the Chinese Professionals Association of

10 Salvatore Sorrento, Vice-President, English, Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre, *Committee Evidence*, Meeting No. 39, December 8, 2009, 0925.

11 Adeena Niazi, Executive Director, Afghan Women’s Counselling and Integration Community Support Organization, *Committee Evidence*, Meeting No. 41, December 10, 2009, 0920.

12 The Enhanced Language Training Initiative was launched as a pilot project in 2003-2004 “to develop and deliver higher levels of language training and job-specific language training, including labour market understanding and/or experience”. To learn more about the ELT, see Citizenship and Immigration Canada, *Enhanced Language Training*, <http://www.cic.gc.ca/EnGLISH/departement/partner/elt-spo.asp>.

13 Chan, 0950.

14 Sister Andrée Ménard, General Director, PROMotion-intégration-Société nouvelle (PROMIS), *Committee Evidence*, Meeting No. 39, December 8, 2009, 1025.

Canada] and other community-minded corporate partners that see these people as future employees.¹⁵

Witnesses felt that mentors are well positioned to inform immigrants about Canadian culture, help them develop a social network, and help them build social capital.¹⁶ Mr. Joe Chang also pointed out that mentoring is cost effective for funders, because it leverages community resources: “the government only needs to propagate the method, propagate the model down to the community and let the community work with these people”.¹⁷ One witness recommended a specialized program of business mentoring.¹⁸

Ethno-cultural background

A number of witnesses who appeared before the Committee represented organizations started to provide settlement services to a particular ethnic or cultural group. While most of these organizations now serve a more diverse clientele, they explained the unique role played by organizations or staff people that can relate to particular ethno-cultural groups. Mr. Neethan Shan: “Ethno-specific services and ethno-specific agencies play a very critical role in settlement. Though they’re seen as serving on *[sic]* one particular community, those agencies are well-aware of the cultural and linguistic needs of the community.”¹⁹ Another witness explained that it is very important in immigrant settlement “to be able to access services from people who fundamentally understand your values, who look like you, in many instances, and who can speak the language of the service that you’re demanding.” She added that, in such instances, clients “feel very much at home”.²⁰

Special support for refugees

Many witnesses expressed their appreciation for settlement services specific to refugees, and urged the government to continue to support them.²¹ One witness stated: “We cannot adopt a one-size-fits-all approach. Some people have spent 15 years in refugee camps. We take a completely different approach depending on whether we are dealing with an entrepreneur, immigrant investor or foreign-selected graduate.”²² This

15 Joe Chang, General Manager, Chinese Professionals Association of Canada, *Committee Evidence*, Meeting No. 41, December 10, 0905.

16 Chan, 0940.

17 Chang, 1035.

18 Tam, 0925.

19 Shan, 0910.

20 Patricia Whittaker, Program Director, Centre of Integration for African Immigrants, *Committee Evidence*, Meeting No. 39, December 8, 2009, 0910.

21 For instance, Sorrento, 0925; Ménard, 0925.

22 Moussa Guene, Coordinator, Area Employment, Regionalization, PROMIS, *Committee Evidence*, Meeting No. 39, December 8, 2009, 1005.

point was reiterated by another witness who stated, “It’s good to remember that we have two streams of immigrants coming here: refugees and other immigrants.... Their needs are completely different”.²³ More specifically, one witness explained that “refugees may require more extensive education, training, retraining, and emotional support since many of them have suffered from violence and trauma”.²⁴ Another witness indicated that refugees’ experience of recent trauma may require attention before they can attend to other things, such as looking for work.²⁵

Some best practices in school support for immigrant children were provided. For instance, representatives from PROMIS highlighted the organization’s Saturday school as a best practice; the program provides immigrant children with one-on-one support and learning in math and French.²⁶ Another example is the Langley Community Services Society, funded through the B.C. government’s early years refugee pilot project, to provide refugee children aged zero to six years with intensive early childhood development support as well as orientation and assistance in settlement.²⁷

Additional supports such as those offered by these two organizations may help make the transition to school function more smoothly for refugee children. One of the witnesses explained some of the unique barriers refugee children may face:

Many of our clients are refugees coming from refugee camps. Many of these are families whose kids have never been in a formal education system, yet when they arrive in Canada, they are placed in the education system based on age, not scholastic ability. Many of them don't speak English, so basically this system is setting them up for failure. If a 13-year-old arrives in Canada and is placed in grade 8, let's say, with no language skills, naturally we can see what's going to happen.²⁸

Changing the dominant settlement pattern/ regionalization

Two witnesses talked about best practices, implemented by their organizations, in helping immigrants to settle in regions, rather than the more typical urban destinations in their provinces. As one witness explained, “at the moment, because of a lack of information and support in some areas, most new immigrants prefer to settle in urban centres where they can find support and services. That’s why we advocate for new strategies to provide more support and effective services in outlying areas to attract and retain new immigrants.”²⁹

23 Niazi, 1025.

24 Sorrento, 0925.

25 Whittaker, 0910.

26 Ménard, 0925.

27 Shih, 0905.

28 Whittaker, 0910.

29 Tam, 1010.

Witnesses described the support and services they provide in order to facilitate regionalization. Mr. Moussa Guene mentioned a program at PROMIS that accompanies interested recent immigrants (those who landed in Canada within the last five years) into different regions in Quebec and works with other organizations to assist the immigrants with finding employment, as well as other aspects of integration, such as social integration and awareness-raising.³⁰

Mr. Thomas Tam, of SUCCESS, highlighted the successful partnership between SUCCESS, the B.C. government, and the energy sector to create an outreach office in Fort St. John in the North Peace region of B.C. The office assists new immigrants in Vancouver with finding short-term employment in their areas of expertise and also with relocation for permanent positions. Mr. Tam concluded by saying: “We are very pleased to inform you that a lot of new immigrants went to Fort St. John to get full-time employment, to settle there, and to have happy families there.”³¹

Needs unmet by settlement services

In terms of what does not work, witnesses described immigrant needs that are not adequately covered by settlement funding, such as mental health support (particularly for refugees), business and self-employment training, and family counselling. Witnesses felt services lacking that are culturally and linguistically appropriate and tailored specifically for an immigrant clientele. For instance, one witness made the point that “Sixteen per cent of new immigrants are in the business class, and there is *[sic]* a significant number of skilled immigrants who want to start their own initiatives and be self-employed as an alternative career development path. They receive very little support from the mainstream settlement programs at this time.”³² Another described the inadequacy of mainstream mental health services as follows:

Many mental health services are aimed at the general population and do not have the expertise required to work with newcomers, especially refugees. Newcomers face language barriers when trying to access mainstream services, the services are not culturally competent and newcomers often become frustrated with the service they receive. Also, some services require a formal diagnosis that many newcomers do not have because newcomers often cannot even access a family doctor for basic health needs.³³

Service provider organizations have responded to these unmet needs by offering programs funded by sources other than CIC; programs they described as best practices. For instance, Mr. Thomas Tam described a successful business development program at SUCCESS:

30 Guene, 0925.
31 Tam, 1025.
32 Ibid., 0920.
33 Niazi, written brief, p. 9.

In 2002 we received funding from Western Economic Diversification Canada so we could launch the famous Gateway to Asia project. Within this project we helped to recruit and train about 1,000 Asian traders. They are new Canadians, but they are very experienced in trading. They had businesses in China or in Asia before. We train them with a developed database, and then we help them connect with Canadian manufacturers. And we give seminars to Canadian companies on how to do business with China as well as Chinese business immigrants.

We organize “East meets West” business networking luncheons. We help them get together, and we provide translation, support. We provide presentations so that they can meet and talk about different partnerships, including exporting Canadian products to China, and also explore investment opportunities here. A lot of new immigrants are looking for investment opportunities within the local business community. In the past three years we’ve been helping our members, just our members, to export over \$20 million in Canadian products back to China and Korea. So this is a very famous project, and this project was named one of the best practised by the Asia Pacific Foundation last year.³⁴

The Afghan Women’s Counselling and Integration Community Support Organization also highlighted a mental health program that had worked very well; funded with support from the United Way.³⁵ Funding was soon to expire for both projects.

Family counselling was also identified as an unmet need, which if met, could contribute to immigrants’ settlement and wellbeing. Mr. Patrick Au described some of the emotional and psychological difficulties that immigrants may experience as they move through the different stages of settlement – in particular after the honeymoon phase is over and the day to day challenges of life in Canada mount. He recommended that CIC “pay more attention and be more focused on counselling services for newcomers,” an investment that he argued would lead to long-term savings in areas such as health and legal costs.³⁶

Finally, witnesses described settlement needs that go unmet because of eligibility restrictions for CIC-funded settlement programs. One witness identified temporary foreign workers and international students as target groups who should be eligible for settlement programs, saying that his organization has used its own resources to provide them urgent support and assistance.³⁷ He suggested that these groups should be included in settlement programs because some of them are eligible to apply for permanent residence through the Canadian Experience Class. The argument was also made that immigrants who have already obtained Canadian citizenship should be eligible for settlement services. Ms. Adeena Niazi explained that this is especially important for women, who “often put their needs on hold and put their families first. Unfortunately, when these women reach out

34 Tam, 0945.

35 Niazi, 1040.

36 Patrick Au, Executive Director, Chinese Family Services of Ontario, *Committee Evidence*, December 10, 2009, Meeting No. 41, 0935.

37 Tam, 0925.

for help or are ready to settle themselves, they may already be citizens and are excluded from many services”.³⁸

The Settlement Sector

Some of the testimony provided by witnesses also addressed best practices in the settlement sector. They shared stories demonstrating that collaborative initiatives have worked well, including those that leverage private sector or other sources of funding and involvement. Some witnesses reported that the participation of smaller settlement service providers has worked less well, identifying areas such as access to settlement funding and the lack of capacity to conduct monitoring and evaluation as examples of areas to be improved.

Collaborative initiatives

Collaboration was raised as a best practice a number of times during witness testimony, cited as a way of pooling resources, leveraging private sector involvement, or increasing settlement sector capacity. Some of the challenges raised by witnesses were successfully met by other witnesses working collaboratively. For instance, one witness raised concerns over the salaries in service provider organizations, saying that low salaries lead to a high rate of turnover.³⁹ In response, another witness described the consortium formed by his organization and two others, which allowed them to standardize wages and “collectively talk to governments to negotiate a wage that the government feels comfortable supporting”.⁴⁰

The benefits of collaboration go beyond setting wages, however. The consortium referenced above also works together in service delivery and planning, in data collection and reporting to the provincial government, and in training staff. It was identified as a best practice, with agencies “forgetting about competition and really working together”.⁴¹ Mr. Neethan Shan also provided an example from Ontario, where umbrella organizations work together to confront common challenges—such as issues of concern to newcomer lesbian, gay, bisexual, and transgender communities.⁴²

The example of the collaborative project in Fort St. John mentioned above is another interesting example, this time of collaboration between a service provider organization, a provincial government and the private sector. This initiative is a win-win-win situation, with employers finding workers, immigrants finding job experience and

38 Niazi, written brief, p. 9.

39 Nouredine Bouissoukrane, Acting Senior Manager, Calgary Immigrant Educational Society, *Committee Evidence*, Meeting No. 38, December 3, 2009, 0915.

40 Chan, 0935.

41 Ibid., 1005.

42 Shan, 0945.

permanent jobs, and immigrants and the host community finding the support necessary to facilitate integration. While this was presented as a best practice, it would take the full support of government and industry partners to implement in other jurisdictions with smaller organizations.

Witnesses certainly felt that CIC could facilitate collaboration. As noted by one witness: "We have seen so many pilots happening in Canada, from B.C. to Quebec to Newfoundland. We need some places where we can really centralize or have people to have a dialogue on the lessons learned from the pilots. I think the government should support all those dialogues between provinces."⁴³ Another witness recommended more specifically that CIC invest in "collaborative networking sessions and networking kinds of things. It could be a one-time, one-off kind of small funding that would help facilitate these things. We might put millions of dollars into settlement, but even \$20,000 into a convening session would probably enhance the quality".⁴⁴

Challenges for smaller organizations

With regard to what does not work well in the settlement sector, witnesses suggested that smaller organizations have difficulties in accessing settlement funding or may lack the capacity for certain expected activities. In the words of one witness: "For some reason, the big organizations go to settlement programs right away. They submit a proposal and somehow it's accepted. Newcomers usually come to new communities. If we try to build up more small agencies, it would really help newcomers."⁴⁵ Another witness focused on small organizations' lack of specialized skills:

Because we're small communities, we're small agencies. We don't have the kinds of resources that larger agencies have. That's not funding; I feel we are adequately funded for the population that we service. But we don't have resources that larger agencies have for policy work, for example, or for the rigorous types of evaluation that we need to perform in order to justify our receipt of public funds: program evaluations, criteria, and performance monitoring. We don't have these kinds of specialized skills in our organization because we're small, and almost all of us are involved in direct services to our clientele.⁴⁶

She went on to suggest that smaller agencies might benefit from greater institutional support, such as access to consultants to assist with program evaluation.

43 Chan, 0940.

44 Shan, 0945.

45 Bouissoukrane, 0915.

46 Anne Marie Majtenyi, Manager, Settlement Services, Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre, *Committee Evidence*, Meeting No. 39, December 8, 2009, 1000.

COMMITTEE RECOMMENDATIONS

After hearing about best practices and recommendations for change to settlement programs and the settlement sector, the Committee has six recommendations. The recommendations focus first on the settlement sector, on the premise that an effective sector lays the groundwork for program improvements. Recommendations for settlement programming focus on needs that are unmet by settlement services and specialized support for refugees.

The Committee believes that best practices are already being implemented and should be widely shared as envisioned in the following quote:

Best practices are offered in order to enhance efforts at improvement, share information and experience and encourage discussion and conversation. ... Best practices constitute an ideal to which an organization or service can strive.⁴⁷

However, it would appear that sharing best practices occurs to differing extents across the country. Some regions have strong networks of settlement agencies and invest time and money into strengthening the settlement sector. For instance, sector-led initiatives spearheaded by the Ontario Council of Agencies Serving Immigrants and Canadian Council for Refugees were specifically mentioned by one witness.⁴⁸

Initiatives that contribute to strengthening the settlement sector, such as activities to share best practices, are already considered eligible services under CIC settlement program funding. These forums will become even more important under the new settlement funding structure, as programs are likely to become more diverse. An initiative that would build on existing opportunities to network and share best practices while at the same time expand these opportunities would be the development of an interactive website. Such a website would allow practitioners in service provider organizations, academics, and other stakeholders, such as ethno-cultural groups, to share their knowledge and experience. Witnesses seemed to find that a web portal had potential, as indicated by the response below:

Basically, what you are proposing can be useful: a kind of technological platform or user-friendly data bank with information on integration and intake services for immigrants to Canada. ... We do that somewhat informally when we conduct our own research. At times, we feel the need to see what our colleagues in Ontario or British Columbia are doing. ... That is something we do, perhaps not in the way you described. I myself see the usefulness of your proposal. It is a comparative analysis or benchmarking process consisting in a comparison of same practices across Canada, and that is not a bad thing to be doing. The question is how to operate such a system, how to fund it, how to make it

47 Chan, 0905.

48 Majtenyi, 1020.

accessible and whether organizations need additional resources to use it. It would be unfortunate if such a system were created but was not being used.⁴⁹

As indicated, some of the implementation challenges to be addressed include sustainable funding and encouraging take up. The Committee believes that CIC is a good vehicle to develop and host such a website in collaboration with immigrant settlement networks such as the Canadian Immigrant Settlement Sector Alliance and its regional counterparts.

Recommendation 1

The Committee recommends that the Government of Canada develop a proposal for an interactive website on best practices in settlement services. The aim of the proposal should be to have an operational website in fiscal year 2011-2012.

The best practices website is related to another practice the Committee would like to encourage—collaboration between settlement service providers and with other sectors in society, highlighted earlier as a best practice. Some of the benefits of collaboration have already been described. However, not previously mentioned are the benefits that working collaboratively may bring to smaller organizations, including ethno-cultural ones, such as access to settlement funding and increased capacity for monitoring and evaluation.

Two current CIC practices are encouraging in this regard and could be expanded or strengthened. First, in its new *Guide for Applications for Settlement Program Funding* CIC indicates that partnerships between service-provider organizations are encouraged, as are joint proposals. The Guide notes, “cooperating on a joint proposal allows eligible organizations to extend their networks and learn from one another. Two or more organizations may be able to take on a larger project than a single organization could alone. A joint project may make it easier to carry out, monitor and evaluate activities.”⁵⁰ However, the Committee believes that CIC should take this encouragement one step further by indicating that joint proposals will be judged favourably.

Recommendation 2

The Committee recommends that the Government of Canada, through Citizenship and Immigration Canada, judge joint proposals for settlement funding favourably and indicate this clearly on the application form.

The second development praised by witnesses and supported wholeheartedly by the Committee is the development of Local Immigration Partnerships (LIPs) under the Canada-Ontario Immigration Agreement (COIA). Unlike other federal-provincial

49 Nouredine Belhocine, General Manager, Maison Internationale de la Rive-Sud, *Committee Evidence*, December 8, 2009, Meeting No. 39, 1010.

50 Citizenship and Immigration Canada, *Guide for Applications for Settlement Program Funding*, June 2009.

immigration agreements, COIA formally acknowledged the role of municipal governments and contained a specific provision for their involvement in determining local settlement policy. As a result, the Local Immigration Partnership initiative was developed by CIC and the Ontario Ministry of Citizenship and Immigration, with funding provided by CIC.

The objective of LIPs is “to strengthen the role of regions and local communities in the integration of newcomers by: supporting better coordination of integration services, including settlement and language training in local communities; providing a framework to facilitate the development and implementation of sustainable local and regional solutions; and supporting the development and implementation of strategies and plans that provide community-specific solutions for achieving better outcomes for newcomers.”⁵¹

According to the call for proposals issued for LIPs, two kinds of projects were funded under the initiative: projects to establish a partnership council to increase the participation of multiple stakeholders in the planning and coordinating of the delivery of integration services, and projects to expand partnerships where they already existed.⁵² Partnership councils had to involve a wide range of community stakeholders including the municipal and/or regional government, community organizations, settlement agencies, language training providers, local associations and employers. They were required to develop a strategy to achieve these three goals: improved access to and coordination of immigrant integration services (settlement, language training, labour market integration); improved labour market outcomes for immigrants; and strengthened local awareness and capacity to successfully integrate immigrants. Media reports indicate that money for LIPs has been distributed to about 30 communities.⁵³

The Committee believes LIPs have great potential. They could bring together diverse parties who might not otherwise collaborate on immigrant settlement initiatives. The LIPs provide a vehicle to move collaboration beyond their original purpose, as envisioned by one witness: “If you broaden the Local Immigration Partnership Council across the province, for example in Ontario, they can look at these other aspects of settlement: mental health and all the other aspects, not just job search and language”.⁵⁴ Accordingly, the Committee encourages CIC to continue supporting the development of this approach in Ontario and to explore the potential of pilot projects in other interested provinces.

Recommendation 3

The Committee recommends that the Government of Canada continue to support and expand Local Immigration Partnerships in Ontario and

51 Citizenship and Immigration Canada, *Local Immigration Partnerships (LIPs)*, Presentation to the Municipal Immigration Committee, September 21, 2009, Toronto, Ontario.

52 Citizenship and Immigration Canada, *Call for Proposals – Local Immigration Partnerships*, February 6, 2008.

53 Liz Monteiro, “Immigrant council hopes to fill gaps,” *Kitchener-Waterloo Record*, December 16, 2009, B5.

54 Shan, 1000.

explore the potential of local immigration partnership pilot projects in other interested provinces.

With respect to settlement sector programs, the Committee's recommendations focus on needs that are unmet by settlement services and specialized support for refugees. Needs identified by witnesses as unmet by settlement services include mental health, soft skills training, business and self-employment support, family counselling, and the settlement needs of newcomer Canadian citizens. Mental health support was primarily a concern with regard to refugees and will be addressed in the following section.

With regard to "soft skills," witnesses used slightly varying definitions, although the concept generally included inter-personal communication, workplace culture and cultural awareness. According to one witness, "when you put soft skills training as part of the standard curriculum into the language training, it will really help those people to integrate into the country much faster and more easily that way".⁵⁵ Several witnesses acknowledged that soft skills can be incorporated into existing programs and urged that this be continued. In CIC's new streamlined approach to settlement, soft skills training is listed as an eligible activity. Since a number of witnesses spoke in favour of programs targeting soft skills, current programs that already incorporate soft skills, as well as programs developed under the new settlement funding structure, should be profiled on the best practices website recommended above.

Recommendation 4

The Committee recommends that, subject to provincial jurisdiction, Citizenship and Immigration Canada's Modernized Approach to Settlement Programming should be flexible such that business and self-employment support programs can be included in the theme of "labour market participation;" and mental health and family counselling can be included in the theme of "support services".

Finally, the Committee wishes to address the issue of settlement services for immigrants who have obtained Canadian citizenship. On the one hand, the Committee acknowledges that immigrants may still need settlement support after residing in Canada for three years, the minimum period required for acquiring citizenship. This may be especially true for immigrant parents who prioritize their family's settlement over their own needs. However, extending eligibility for settlement services to citizens would open up settlement programs to a much larger group of eligible clientele—a situation that would be neither financially viable nor justifiable according to program priorities. The Committee believes that the following recommendation strikes the appropriate balance between the settlement needs of individuals and stewardship of public resources.

55 Chang, 10:15.

Recommendation 5

The Committee recommends that the Government of Canada permit greater flexibility in determining the length of time individuals are eligible for particular settlement services.

Finally, the Committee wishes to address the issue of settlement support for refugees resettled from abroad. The federal government recognizes the unique settlement challenges of these refugees in offering a specialized settlement program called the Resettlement Assistance Program (RAP), comprised of funding to service provider organizations and direct income support to eligible refugees for a period of one or more years. Witnesses felt that this specialized program should continue to be provided, in addition to offering programs such as school readiness/support and trauma counselling.

The Committee believes there is a sound rationale for further federal government support to resettled refugees. CIC itself acknowledged that “refugees resettled in Canada today have higher and more varied needs than previous refugee populations” and that “refugees face more difficulty integrating than other immigrants.”⁵⁶ As a result, temporary additional funding was allocated to RAP for three years, starting in 2006-2007.

While education and social services fall under provincial jurisdiction, an argument could be made for federal support to refugees in these areas for the initial settlement period, much like the current arrangement with income assistance. The burden of providing second language classes in schools and other strains on the education and health systems caused by refugees’ greater needs are carried by the provincial governments, even though the federal government is responsible for determining how many refugees are selected for resettlement and from where they come (which in turn has an impact on their settlement needs).

Recommendation 6

The Committee recommends, subject to provincial jurisdiction, that the Government of Canada include trauma counselling and school support as eligible activities under the Resettlement Assistance Program.

CONCLUSION

Canada has a long history of welcoming immigrants, and much has been learned about successful settlement and adaptation, even as conditions have changed. Many immigrant settlement service provider organizations are mature and well established and others provide crucial insight into more recent immigrant communities. The situation is ripe for learning from best practices from across the country.

56 Citizenship and Immigration Canada, *Departmental Performance Report 2007-2008*, p. 37.

In the course of this study, the Committee found that CIC-administered settlement programs are valued and stakeholders seem to be satisfied. Many of the recommendations made to the Committee were to maintain or expand existing programs. It will be interesting to see if this satisfaction remains as CIC unfolds its new settlement funding structure, although the Committee sees it as a positive development.

Best practices were identified in the areas of language acquisition, mentoring, support from specific ethno-cultural communities, special support for refugees, changing the dominant settlement pattern or regionalization, and collaborative initiatives. Areas highlighted by witnesses for improvement include needs that are unmet by settlement services and challenges for small settlement agencies.

Rather than wade into program details, the Committee has chosen six strategic recommendations. The first three are aimed at furthering information sharing and collaboration to improve immigrant settlement. Specifically, the Committee recommends the creation of an interactive website to facilitate sharing best practices across the country, explicit encouragement of service provider collaboration in the funding application process of CIC, and continued support for and expansion of LIPs as a way of convening a broad group of community stakeholders and improving coordination.

Finally, the Committee makes three recommendations related to gaps in settlement programming. Specifically, greater flexibility is needed to include activities such as business and self-employment support as well as mental health and family counselling, subject to provincial jurisdiction, in CIC's Modernized Approach to Settlement Programming. Further, given that some newcomer citizens may have on-going settlement needs that would be in society's interest to address, the Committee proposes greater flexibility in determining eligibility for settlement services as a compromise solution. Third, subject to provincial jurisdiction, the Committee recommends that the federal government provide school support and trauma counselling to resettled refugees for the initial settlement period. This approach acknowledges that refugees have more acute settlement needs and that the burden of responding to these needs falls disproportionately on provincial governments.

The structure of funding for settlement services in Canada, and the responsibility granted Quebec, British Columbia, and Manitoba in particular, allows for differentiation and experimentation—a trend that will only continue with CIC's new settlement funding structure. The Committee encourages all stakeholders to continue to pursue opportunities for exchange and learning, so that Canadian society can become more effective at welcoming and integrating the more than 200,000 immigrants who settle in Canada each year.

LIST OF RECOMMENDATIONS

Recommendation 1

The Committee recommends that the Government of Canada develop a proposal for an interactive website on best practices in settlement services. The aim of the proposal should be to have an operational website in fiscal year 2011-2012.

Recommendation 2

The Committee recommends that the Government of Canada, through Citizenship and Immigration Canada, judge joint proposals for settlement funding favourably and indicate this clearly on the application form.

Recommendation 3

The Committee recommends that the Government of Canada continue to support and expand Local Immigration Partnerships in Ontario and explore the potential of local immigration partnership pilot projects in other interested provinces.

Recommendation 4

The Committee recommends that, subject to provincial jurisdiction, Citizenship and Immigration Canada's Modernized Approach to Settlement Programming should be flexible such that business and self-employment support programs can be included in the theme of "labour market participation;" and mental health and family counselling can be included in the theme of "support services".

Recommendation 5

The Committee recommends that the Government of Canada permit greater flexibility in determining the length of time individuals are eligible for particular settlement services.

Recommendation 6

The Committee recommends, subject to provincial jurisdiction, that the Government of Canada include trauma counselling and school support as eligible activities under the Resettlement Assistance Program.

APPENDIX A

LIST OF WITNESSES HEARD IN THE SECOND SESSION OF THE 40TH PARLIAMENT

Organizations and Individuals	Date	Meeting
Calgary Immigrant Educational Society Noureddine Bouissoukrane, Acting Senior Manager	2009/12/03	38
MOSAIC Sherman Chan, Director, Settlement Services		
S.U.C.C.E.S.S. Thomas Tam, Chief Operating Officer		
Centre of Integration for African Immigrants Paul Mulangu, Executive Director Patricia Whittaker, Program Director	2009/12/08	39
Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre Anne Marie Majtenyi, Manager, Settlement Services Salvatore Sorrento, Vice-President, English		
Langley Community Services Society Sandy Shih, Program Manager		
Maison Internationale de la Rive-Sud Noureddine Belhocine, General Manager		
PROMIS (PROMotion-Intégration-Société nouvelle) Moussa Guene, Coordinator, Area Employment, Regionalization Andrée Ménard, General Director		
Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization Adeena Niazi, Executive Director	2009/12/10	41
Chinese Family Services of Ontario Patrick Au, Executive Director		
Chinese Professionals Association of Canada Joe Chang, General Manager		
Council of Agencies Serving South Asians Neethan Shan, Executive Director		

APPENDIX B

LIST OF BRIEFS RECEIVED IN THE SECOND SESSION OF THE 40TH PARLIAMENT

Organizations and Individuals

Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization

Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre

Langley Community Services Society

MOSAIC

PROMIS (PROMotion-Intégration-Société nouvelle)

REQUEST FOR GOVERNMENT RESPONSE

Pursuant to Standing Order 109, the Committee requests that the government table a comprehensive response to this Report.

A copy of the relevant Minutes of Proceedings of the Second Session of the 40th Parliament (Meetings Nos 38, 39 and 41) and of the Third Session of the 40th Parliament (Meeting No 4) is tabled.

Respectfully submitted,

David Tilson, MP

Chair

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des procès-verbaux pertinents de la deuxième session du 40^e parlement (séances n^{os} 38, 39 et 41) et de la troisième session du 40^e parlement (séance n^o 4) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

David Tilson, député

ANNEXE B
LISTE DES MÉMOIRES REÇUS DURANT LA
DEUXIÈME SESSION DE LA 40^E LÉGISLATURE

Organisations et individus

Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization
Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre
Langley Community Services Society
MOSAIC
PROMIS (PROMotion-Intégration-Société nouvelle)

ANNEXE A

Liste des témoins entendus durant la deuxième session de la 40^e législature

Organisations et individus	Date	Réunion
Calgary Immigrant Educational Society Nouredine Bouissoukrane, gestionnaire principal interimaire MOSAIC Sherman Chan, directeur, Services d'établissement S.U.C.C.E.S.S. Thomas Tam, administrateur en chef des opérations Centre d'intégration pour immigrants africains Paul Muliangu, directeur général Patricia Whittaker, directrice des programmes Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre Anne Marie Majtenyi, gérante, Services d'établissement Salvatore Sorrento, vice-président, Anglais Langley Community Services Society Sandy Shih, gestionnaire de programme Maison Internationale de la Rive-Sud Nouredine Belhocine, directeur général PROMIS (PROMotion-Intégration-Société nouvelle) Moussa Guene, coordonnateur, Secteur emploi, Régionalisation Andrée Ménard, directrice générale Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization 2009/12/03 41	2009/12/08 39	2009/12/03 38
Association professionnelle chinoise du Canada Joe Chang, directeur general Chinese Family Services of Ontario Patrick Au, directeur général Council of Agencies Serving South Asians Neethan Shan, directeur général	2009/12/10 41	2009/12/03 38

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada élabore une proposition pour la création d'un site web interactif sur les pratiques exemplaires pour les services d'établissement. Le site proposé serait fonctionnel en 2011-2012.

Recommandation 2

Le Comité recommande que, par l'entremise de Citoyenneté et Immigration Canada, le gouvernement du Canada juge favorablement les propositions conjointes présentées aux fins du financement de services d'établissement et qu'il l'indique clairement sur les formulaires de demande.

Recommandation 3

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada continue d'appuyer et d'élargir les partenariats locaux en matière d'immigration en Ontario et qu'il envisage de mettre en œuvre des projets pilotes de partenariat dans d'autres provinces intéressées.

Recommandation 4

Sous réserve de la compétence des provinces, le Comité recommande d'utiliser avec souplesse l'approche modernisée en matière de services d'établissement de Citoyenneté et Immigration Canada pour que les programmes de soutien au démarrage d'entreprises et au travail indépendant puissent être groupés sous le thème de la « participation au marché du travail », et les services de santé mentale et de counselling familial, sous le thème des « services de soutien ».

Recommandation 5

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada laisse plus de latitude quant à la période d'admissibilité aux différents services d'établissement.

Recommandation 6

Sous réserve de la compétence des provinces, le Comité recommande que le gouvernement du Canada inclue le counselling traumatologique et le soutien scolaire au nombre des activités admissibles au Programme d'aide au rétablissement.

spéciale accordée aux réfugiés, de la modification des habitudes d'établissement dominantes ou de l'établissement en région, et des projets de collaboration. Parmi les points à améliorer, les témoins ont fait mention des besoins non comblés par les services d'établissement et des défis que doivent relever les petits organismes d'établissement.

Au lieu de s'attarder au détail des programmes, le Comité a retenu six recommandations stratégiques. Les trois premières visent à développer l'échange de renseignements et la collaboration afin d'améliorer l'établissement des immigrants. Plus particulièrement, le Comité recommande la création d'un site Web interactif pour faire connaître les pratiques exemplaires au pays, pour amener les fournisseurs à s'unir pour présenter des demandes de financement à CIC, ainsi que pour favoriser le soutien et l'expansion soutenus des partenariats locaux en matière d'immigration afin de réunir un vaste groupe d'intervenants communautaires et d'améliorer la coordination.

Enfin, le Comité a formulé trois recommandations qui visent à combler les lacunes dans les programmes d'établissement. Plus précisément, une plus grande marge de manœuvre s'impose pour inclure, dans l'approche modernisée de CIC en matière de programmes d'établissement, les activités comme le soutien aux entreprises et au travail indépendant de même que les services de santé mentale et de counselling familial. Comme de nouveaux arrivants ayant obtenu leur citoyenneté peuvent quand même avoir des besoins en matière d'établissement que la société gagnerait à satisfaire, le Comité propose comme solution de compromis de laisser plus de latitude quant à la période d'admissibilité aux programmes d'établissement. Ensuite, sous réserve de la compétence des provinces, il recommande que le gouvernement fédéral fournisse un soutien scolaire et des services de counselling traumatologique aux réfugiés réétablis qui ont des besoins plus grands pendant la période d'établissement initiale. On reconnaît ainsi que les réfugiés ont des besoins plus criants en matière d'établissement et que les gouvernements provinciaux assument une trop grande part à cet égard.

La structure de financement des services d'établissement au Canada et la responsabilité accordée au Québec, à la Colombie-Britannique et au Manitoba en particulier laissent place à la différenciation et à l'expérimentation — une tendance qui se maintiendra avec la nouvelle structure de financement de CIC. Le Comité encourage tous les intervenants à tirer encore parti des possibilités d'échange et d'apprentissage afin que la société canadienne puisse toujours mieux accueillir et intégrer non moins de 200 000 immigrants chaque année.

Le Comité estime que le gouvernement fédéral a de bons motifs pour continuer d'appuyer les réfugiés réétablis. CIC même reconnaît que « les réfugiés réétablis au Canada ont aujourd'hui des besoins plus importants et plus divers que les populations de réfugiés antérieures » et que « les réfugiés font face à des difficultés d'intégration plus importantes que les autres immigrants⁵⁶ ». Pour ces raisons, des fonds additionnels ont été affectés au Programme d'aide au rétablissement pour une période de trois qui a commencé en 2006-2007.

Bien que l'éducation et les services sociaux soient du ressort des provinces, on pourrait soutenir que le gouvernement fédéral devrait accorder une aide aux réfugiés dans ces domaines pendant la période d'établissement initiale, tout comme c'est le cas actuellement avec l'aide au revenu. Même s'il incombe au gouvernement fédéral de déterminer le nombre de réfugiés qui seront sélectionnés et les pays d'origine (ce qui n'est pas sans répercussion sur les besoins des réfugiés en matière de rétablissement), ce sont les gouvernements provinciaux qui assurent le fardeau des cours de langue seconde dans les écoles et d'autres contraintes associées aux besoins plus grands des réfugiés dans les domaines de l'éducation et de la santé.

Recommandation 6

Sous réserve de la compétence des provinces, le Comité recommande que le gouvernement du Canada inclue le counselling traumatologique et le soutien scolaire au nombre des activités admissibles au Programme d'aide au rétablissement.

CONCLUSION

Il y a longtemps que le Canada est une terre d'accueil pour les immigrants, et l'on a beaucoup appris sur les mesures qui contribuent à l'établissement et à l'adaptation des immigrants, même lorsque les conditions ont changé. Bon nombre d'organismes offrant des services d'établissement aux immigrants sont mûrs et bien établis; d'autres éclairent notre compréhension des communautés de nouveaux immigrants. Le temps est venu de tirer parti des pratiques exemplaires adoptées un peu partout au pays.

En réalisant son étude, le Comité a constaté que les programmes d'établissement administrés par CIC sont appréciés et que les intervenants en semblent satisfaits. Maintes recommandations formulées par le Comité visent le maintien ou l'expansion de ces programmes. Il sera intéressant de voir si le niveau de satisfaction se maintient à mesure que CIC déploie sa nouvelle structure de financement — quoi qu'il en soit, le Comité y voit un changement positif.

Des pratiques exemplaires ont été cernées dans le domaine de l'acquisition de la langue, du mentorat, du soutien de la part de collectivités ethnoculturelles, de l'aide

recommandaient qu'on continue de le faire. La nouvelle approche simplifiée de CIC en matière d'immigration englobe la formation en compétences non techniques parmi les activités admissibles. Puisque des témoins ont parlé en faveur de programmes axés sur ce type de compétences, il conviendrait d'exposer, sur le site Web dédié aux pratiques exemplaires dont il a été question précédemment, les programmes actuels qui portent sur l'acquisition de ces compétences ainsi que les programmes élaborés après la mise en place de la nouvelle structure de financement.

Recommandation 4

Sous réserve de la compétence des provinces, le Comité recommande d'utiliser avec souplesse l'approche modernisée en matière de services d'établissement de Citoyenneté et Immigration Canada pour que les programmes de soutien au démarrage d'entreprises et au travail indépendant puissent être groupés sous le thème de la « participation au marché du travail », et les services de santé mentale et de counselling familial, sous le thème des « services de soutien ».

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada continue d'appuyer et d'élargir les partenariats locaux en matière d'immigration en Ontario et qu'il envisage de mettre en œuvre des projets pilotes de partenariat dans d'autres provinces intéressées. Enfin, le Comité désire aborder la question des services d'établissement pour les immigrants qui ont obtenu leur citoyenneté canadienne. Il reconnaît que les immigrants peuvent avoir besoin de services même après avoir résidé au Canada pendant trois ans, soit la période minimum requise pour obtenir la citoyenneté. Cela peut s'appliquer tout particulièrement aux parents immigrants qui ont accordé priorité à l'établissement de leur famille et reléguer leurs propres besoins au second plan. Or, en étendant aux citoyens l'admissibilité aux services d'établissement, on ouvre les programmes d'établissement à une clientèle beaucoup plus nombreuse, et c'est là une situation qui pourrait être insoutenable sur le plan financier ni justifiable au regard des priorités des programmes. Le Comité croit que la recommandation suivante établit le juste équilibre entre les besoins des individus en matière d'établissement et la gestion des ressources publiques.

Recommandation 5

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada laisse plus de latitude quant à la période d'admissibilité aux différents services d'établissement.

Enfin, le Comité souhaite aborder la question du soutien des réfugiés accueillis au Canada. Le gouvernement fédéral n'ignore pas que les réfugiés sont en butte à des obstacles particuliers et offre à leur intention un programme d'établissement spécialisé, le Programme d'aide au rétablissement, qui prévoit des fonds pour les fournisseurs de services et le soutien du revenu direct pour les réfugiés admissibles pendant une période d'au moins un an. Des témoins étaient d'avis qu'il fallait maintenir ce programme spécialisé en plus d'offrir des services dans certains domaines, dont la préparation à l'école/soutien scolaire et le counselling traumatologique.

l'accès aux services d'intégration des immigrants et la coordination de ces services (établissement, formation linguistique et intégration au marché du travail); améliorer les résultats liés au marché du travail dans le cas des immigrants; sensibiliser davantage la population locale et accroître les moyens locaux d'intégrer les immigrants avec succès. Selon des reportages dans les médias, une trentaine de collectivités ont bénéficié des fonds affectés aux partenariats locaux en matière d'immigration⁵³.

Le Comité croit que les partenariats locaux en matière d'immigration offrent de grandes possibilités. Ils peuvent rassembler diverses parties qui risqueraient autrement de ne pas collaborer à la réalisation de projets d'établissement. Grâce aux partenariats, il est possible d'amener la collaboration à un autre niveau que celui initialement prévu, comme l'a expliqué un témoin : « Si vous élargissez le conseil du partenariat local pour l'immigration à l'échelle provinciale, par exemple en Ontario, il peut se pencher sur ces autres aspects de l'établissement — la santé mentale et les autres aspects, pas seulement la recherche d'emploi et la langue⁵⁴. » C'est pourquoi le Comité encourage CIC à continuer d'appuyer cette formule en Ontario et à examiner la possibilité de mettre en œuvre des projets pilotes dans d'autres provinces intéressées.

Recommandation 3

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada continue d'appuyer et d'élargir les partenariats locaux en matière d'immigration en Ontario et qu'il envisage de mettre en œuvre des projets pilotes de partenariat dans d'autres provinces intéressées.

Les recommandations du Comité concernant les programmes du secteur de l'établissement portent sur les besoins non comblés par les services d'établissement et sur le soutien spécialisé offert aux réfugiés. Parmi les besoins non comblés selon les témoins, mentionnons les services de santé mentale, la formation en compétences non techniques, le soutien au démarrage d'entreprises et au travail indépendant, le counselling familial et les besoins en matière d'établissement des nouveaux arrivants qui ont obtenu la citoyenneté canadienne. Ce qui est le plus préoccupant à l'égard des réfugiés, ce sont les services de santé mentale. Il en sera question dans la section suivante.

En ce qui concerne les « compétences non techniques », la définition varie légèrement selon les témoins, mais elle englobe généralement la communication interpersonnelle, la culture du milieu de travail et la sensibilisation aux cultures. Un témoin est d'avis que « lorsqu'on profite du cadre de la formation linguistique pour aborder la question des compétences non techniques, on aide les gens à s'intégrer beaucoup plus aisément et plus rapidement à leur nouveau pays⁵⁵ ». Plusieurs témoins admettaient que les compétences non techniques peuvent être intégrées aux programmes existants et

53 Liz Monteiro, « Immigrant council hopes to fill gaps », *Kitchener-Waterloo Record*, 16 décembre 2009, B5.
54 Neethan Shan, 1000.
55 Joe Chang, 1015.

surveiller et à évaluer⁵⁰. » Le Comité croit cependant que CIC devrait renforcer l'encouragement en indiquant que les propositions conjointes seront jugées de façon favorable.

Recommandation 2

Le Comité recommande que, par l'entremise de Citoyenneté et Immigration Canada, le gouvernement du Canada juge favorablement les propositions conjointes présentées aux fins du financement de services d'établissement et qu'il l'indique clairement sur les formulaires de demande.

Des témoins ont également fait l'éloge des partenariats locaux en matière d'immigration créés en vertu de l'Accord Canada-Ontario sur l'immigration (ACO), et le Comité appuie ces partenariats sans réserve. Contrairement à d'autres accords d'immigration fédéraux-provinciaux, l'ACO reconnaît officiellement le rôle des administrations municipales et renferme une disposition qui traite de leur participation à l'élaboration de la politique d'établissement locale. C'est d'ailleurs ce qui a amené CIC et le ministère de la Citoyenneté et de l'immigration de l'Ontario à élaborer le projet des partenariats locaux en matière d'immigration, financé par CIC.

Les partenariats locaux en matière d'immigration ont pour objectif de « renforcer le rôle des régions et des collectivités dans l'intégration des nouveaux arrivants par différents moyens : chercher à améliorer la coordination des services d'intégration, incluant les services d'établissement et la formation linguistique dans les collectivités; fournir un cadre pour faciliter l'élaboration et la mise en œuvre de solutions durables aux niveaux local et régional; favoriser l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies et de plans qui prévoient des solutions propres aux collectivités afin d'améliorer les résultats dans le cas des nouveaux arrivants⁵¹ ».

D'après l'appel de propositions diffusé aux fins des partenariats locaux en matière d'immigration, deux genres de projets ont été financés : d'une part, les projets visant à établir un conseil de partenariat pour accroître la participation de divers intervenants à la planification, à la prestation des services d'intégration; d'autre part, les projets visant à élargir les partenariats déjà établis⁵². Les conseils de partenariat devaient réunir de nombreux intervenants communautaires, dont les administrations municipales et régionales, des organismes communautaires, des organismes d'établissement, des responsables de la formation linguistique, des associations locales et des employeurs. Ils devaient élaborer une stratégie pour atteindre les trois objectifs suivants : améliorer

50	Citoyenneté et Immigration Canada, <i>Guide pour les demandes de financement du Programme d'établissement</i> , juin 2009.
51	Citoyenneté et Immigration Canada, <i>Local Immigration Partnerships (LIPs)</i> , présentation au Comité des municipalités pour l'immigration, 21 septembre 2009, Toronto, Ontario. [traduction]
52	Citoyenneté et Immigration Canada, <i>Call for Proposals – Local Immigration Partnerships</i> , 6 février 2008.

connaissances et leur expérience. Des témoins semblaient trouver qu'un portail Web avait ce potentiel, comme l'indique ce qui suit :

Dans le fond, ce que vous proposez peut être utile : une espèce de plateforme technologique, une banque mère pratique, au Canada, en matière d'intégration et d'accueil des immigrants. [...] Nous le faisons de façon un peu artisanale en faisant des recherches nous-mêmes. Parfois, c'est vrai qu'on sent le besoin de voir ce que font nos confrères en Ontario ou en Colombie-Britannique. [...] On le fait, mais pas de cette façon. Effectivement, je vois l'utilité de votre proposition, personnellement. C'est une démarche d'analyse comparative, de benchmarking, qui consiste à comparer les mêmes pratiques dans le Canada, et ce n'est pas mauvais. Reste à savoir son opérationnalité, comment la financer, comment y avoir accès et si les organismes, pour l'exploiter, ont besoin de ressources complémentaires ou supplémentaires. Sinon, si elle existe et qu'elle n'est pas exploitée, c'est dommage⁴⁹.

Comme on l'a indiqué, au chapitre de la mise en œuvre, il faut notamment trouver du financement durable et encourager la participation à l'initiative. De l'avis du Comité, ClC offre un excellent moyen de concevoir et de gérer un site Web de concert avec des réseaux d'établissement comme la Canadian Immigrant Settlement Sector Alliance et ses homologues régionaux.

Recommandation 1

Le Comité recommande que le gouvernement du Canada élabore une proposition pour la création d'un site web interactif sur les pratiques exemplaires pour les services d'établissement. Le site proposé serait fonctionnel en 2011-2012.

Le site sur les pratiques exemplaires est relié à une autre pratique que le Comité souhaite encourager : la collaboration entre fournisseurs de services d'établissement et d'autres secteurs de la société, signalée précédemment comme pratique exemplaire. On a déjà exposé certains avantages de cette collaboration. On n'en a cependant pas mentionné les avantages pour les petits organismes, dont les groupes ethnoculturels : il s'agit par exemple de l'accès aux fonds réservés aux services d'établissement et à la capacité accrue d'exercer une surveillance et de procéder à des évaluations.

Deux pratiques actuelles de ClC sont encourageantes à cet égard et pourraient être élargies ou renforcées. D'abord, dans le nouveau *Guide pour les demandes de financement du Programme d'établissement*, ClC indique qu'on encourage les partenariats entre fournisseurs de services de même que les propositions conjointes. Il y est indiqué : « La collaboration à une proposition conjointe permet aux organisations admissibles d'élargir leurs réseaux, d'apprendre les unes des autres et de mettre sur pied un plus grand projet. Les activités d'un projet conjoint peuvent être plus faciles à gérer, à

taille et aussi parce que nous consacrons presque tous aux services directs à notre clientèle⁴⁶.

À son avis, les petits organismes pourraient bénéficier d'un plus grand soutien de la part des institutions; ils pourraient par exemple recourir à des consultants pour l'évaluation des programmes.

RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Après avoir entendu les témoignages concernant les pratiques exemplaires et examiné les changements qu'il conviendrait d'apporter aux programmes d'établissement de même qu'au secteur, le Comité a rédigé six recommandations. Elles concernent tout d'abord le secteur de l'établissement et partent du principe qu'un secteur efficace prépare la voie à l'amélioration des programmes. Pour ce qui concerne les programmes d'établissement, les recommandations portent sur les besoins non comblés par les services et sur les soins spécialisés pour les réfugiés.

Le Comité croit que les pratiques exemplaires sont déjà appliquées et qu'il convient d'en étendre l'application comme l'illustrent les propos suivants :

Les meilleures pratiques sont offertes afin d'améliorer les efforts déployés pour l'amélioration, le partage d'information et d'expérience et les discussions et conversations. [...] Les meilleures pratiques constituent un idéal auquel aspire un organisme ou un service⁴⁷.

Il semblerait cependant que les pratiques exemplaires sont transmises à différents degrés au pays. Certaines régions possèdent de solides réseaux d'organismes d'établissement et consacrent temps et argent à renforcer le secteur de l'établissement. Un témoin a ainsi parlé des initiatives dirigées par le secteur sous l'égide de l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants et du Conseil canadien pour les réfugiés⁴⁸.

Les initiatives qui ont pour effet de renforcer le secteur de l'établissement, par exemple celles qui visent à diffuser des pratiques exemplaires, sont déjà considérées comme des services admissibles aux fonds de CIC affectés aux programmes d'établissement. Ces initiatives revêtiront encore plus d'importance dans la nouvelle structure de financement des services d'établissement, car les programmes seront probablement plus diversifiés. La Création d'un site Web interactif est une initiative qui tirerait parti des possibilités existantes de création de réseaux et de mise en commun des pratiques exemplaires tout en élargissant ces possibilités. Grâce à un tel site, les praticiens qui travaillent pour les organismes de services, les universitaires et d'autres intervenants, dont les groupes ethnoculturels, pourraient mettre à profit leurs

46 Anne Marie Majtenyi, gérante, Services d'établissement, Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre, *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 1000.

47 Sherman Chan, 0905.

48 Anne Marie Majtenyi, 1020.

le secteur privé. Dans ce projet, tout le monde y gagne : les employeurs trouvent des travailleurs, les immigrants acquièrent une expérience de travail et trouvent des emplois permanents, les immigrants et la collectivité d'accueil trouvent le soutien nécessaire à l'intégration. Même s'il s'agit d'une pratique exemplaire, il faudrait que le gouvernement et les partenaires de l'industrie l'appuient pleinement pour que de petits organismes puissent l'appliquer dans d'autres provinces ou territoires.

Les témoins étaient d'avis que CIC pouvait faciliter la collaboration. Comme l'un d'eux l'a mentionné, « [I]l y a eu de nombreux projets pilotes au Canada, de la Colombie-Britannique en passant par le Québec jusqu'à Terre-Neuve. Nous avons besoin d'un centre où les gens pourraient dialoguer sur les leçons tirées de ces projets pilotes. Je pense que le gouvernement devrait appuyer tous ces dialogues entre les provinces.⁴³ » Un autre témoin a recommandé plus précisément que CIC investisse dans des « séances de réseautage collaborateur et dans le réseautage en général. Il pourrait s'agir d'un petit financement unique qui aiderait à faciliter ces initiatives. Nous investissons peut-être des millions de dollars dans l'établissement, mais le fait d'investir même 20 000 \$ dans une séance de convocation rehausserait probablement la qualité⁴⁴. »

Difficultés pour les petits organismes

En ce qui concerne les mesures infructueuses dans le secteur de l'établissement, des témoins estimaient que les petits organismes ont du mal à obtenir des fonds pour les services d'établissement ou n'ont peut-être pas les moyens de réaliser les activités attendues. De l'avis d'un témoin : « Pour une raison que j'ignore, les grandes organisations se tournent tout de suite vers les programmes d'établissement. Elles présentent une proposition et, d'une manière quelconque, elle est acceptée. Les nouveaux arrivants s'installent généralement dans de nouvelles collectivités. Si nous essayons d'établir d'avantage de petites organisations, cela aiderait beaucoup les nouveaux arrivants.⁴⁵ » Un autre témoin a fait état du manque de compétences spécialisées des petits organismes :

[...] en raison justement de notre taille modeste, nos organismes sont petits. Cela signifie que nous ne disposons pas des ressources des organismes plus grands. Je ne parle pas ici de ressources financières, car à mon avis, elles sont suffisantes par rapport à la population que nous desservons. Ce dont nous ne disposons pas cependant, c'est des mêmes possibilités que les grands organismes lorsqu'il s'agit d'élaborer des politiques, par exemple, ou d'effectuer des évaluations rigoureuses des programmes, des critères et du rendement, activités indispensables pour justifier l'obtention de subventions publiques. Nous manquons de ces compétences spécialisées à cause de notre petite

43	Sherman Chan, 0940.
44	Neethan Shan, 0945.
45	Nourredine Bouissoukrane, 0915.

Malheureusement, lorsque ces femmes demandent de l'aide ou veulent s'établir par elles-mêmes, elles sont déjà citoyennes et n'ont pas droit à ces services³⁸. »

Secteur de l'établissement

Des témoins ont fait part de pratiques exemplaires dans le secteur de l'établissement. Ils ont exposé des projets de collaboration qui fonctionnaient bien, y compris ceux qui font appel au secteur privé ou à d'autres sources de financement et de participation. Des témoins ont signalé que la participation de plus petits fournisseurs de services avait donné de moins bons résultats; selon eux, il faudrait améliorer l'accès au financement des services d'établissement et remédier au manque de moyens pour la surveillance et l'évaluation.

Projets de collaboration

La collaboration a été citée un certain nombre de fois comme une pratique exemplaire, une façon de mettre en commun les ressources, d'obtenir la participation du secteur privé ou d'accroître la capacité du secteur de l'établissement. En collaborant, des témoins sont parvenus à surmonter certaines difficultés signalées par d'autres. Par exemple, un témoin s'est dit préoccupé par les salaires des employés des organismes offrant des services³⁹. Il a mentionné que les salaires peu élevés entraînaient des taux de roulement élevés³⁹. Un autre témoin a décrit le consortium créé par son organisme et par deux autres, grâce auquel ils pouvaient uniformiser les salaires de façon à pouvoir « négocier collectivement avec les gouvernements un salaire avec lequel ils sont à l'aise⁴⁰ ».

Les avantages de la collaboration ne se limitent pas aux salaires. Le consortium susmentionné s'affaire aussi à la prestation des services, à la planification, à la collecte de données et à la préparation de rapports pour le gouvernement provincial, ainsi qu'à la formation du personnel. On considère qu'il s'agit d'une pratique exemplaire, car « [a]u lieu d'être en concurrence, les organismes travaillent ensemble⁴¹ ». M. Shan a mentionné à titre d'exemple qu'en Ontario, des organismes cadres s'attaquent ensemble aux défis communs, dont les problèmes qui préoccupent les nouveaux arrivants des communautés gaie, lesbienne, bisexuelle et transgenre⁴².

Le projet de collaboration de Fort St. John mentionné précédemment est un autre exemple de collaboration entre un fournisseur de services, un gouvernement provincial et

38 Adeena Niazi, mémoire, p. 9.

39 Nouredine Bouissoukrane, gestionnaire principal interimaire, Calgary Immigrant Educational Society, *Témoignages*, réunion n° 38, 3 décembre 2009, 0915.

40 Sherman Chan, 0935.

41 *Ibid.*, 1005.

42 Neethan Shan, 0945.

canadiennes qui veulent faire affaire avec des immigrants d'affaires de la Chine et avec la Chine. Nous organisons des déjeuners de réseautage d'affaires « rencontres entre l'Est et l'Ouest ». Nous les aidons à communiquer ensemble et nous offrons des services de traduction, de soutien. Nous faisons des présentations de façon à ce qu'ils puissent se rencontrer et parler de différents partenariats, notamment pour l'exportation de produits canadiens vers la Chine et aussi pour explorer les possibilités d'investissements ici. Bon nombre de nouveaux immigrants cherchent des possibilités d'investissements au sein de la collectivité d'affaires locale. Au cours des trois dernières années, nous avons aidé nos membres, juste nos membres, à exporter pour plus de 20 millions de dollars de produits canadiens vers la Chine et la Corée. C'est donc un projet très connu, et ce projet a été désigné comme étant l'une des meilleures pratiques par la Fondation Asie Pacifique l'an dernier.³⁴

L'Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization a participé d'un programme de santé mentale, financé par Centraide, qui a donné d'excellents résultats³⁵. Le financement des deux projets devait cesser sous peu.

Le counselling familial est un autre domaine où les besoins ne sont pas comblés et qui pourrait contribuer à l'établissement et au bien-être des immigrants. Patrick Au a décrit certaines difficultés d'ordre émotionnel et psychologique que peuvent éprouver les immigrants aux différentes étapes du processus d'établissement, notamment une fois que la lune de miel est terminée et que surgissent les défis de la vie quotidienne au Canada. M. Au a recommandé que CIC se donne la peine « d'établir des priorités et de porter attention aux services de consultation pour les nouveaux arrivants »; il s'agit selon lui d'un investissement qui permettrait à long terme de réduire les coûts dans le domaine de la santé ainsi que les frais juridiques³⁶.

Enfin, des témoins ont exposé les besoins en matière d'établissement qui n'étaient pas comblés en raison des critères d'admissibilité restreints applicables aux programmes d'établissement financés par CIC. Selon un témoin, les travailleurs étrangers temporaires et les étudiants formés à l'étranger représentent des groupes cibles qui devraient être admissibles aux programmes d'établissement; l'organisme qu'il représente utilise ses propres ressources pour leur fournir une aide d'urgence³⁷. Il considère que ces groupes devraient être admissibles aux programmes d'établissement parce que certains d'entre eux peuvent demander le statut de résident permanent dans la Catégorie de l'expérience canadienne. On a aussi fait valoir que les immigrants qui ont déjà obtenu la citoyenneté canadienne devraient pouvoir bénéficier de services d'établissement. M^{me} Niazi a expliqué que cela est particulièrement important pour les femmes qui « font souvent passer les besoins de leur famille en premier au détriment de leurs propres besoins.

34	Thomas Tam, 0945.
35	Adeena Niazi, 1040.
36	Patrick Au, directeur général, Chinese Family Services of Ontario, <i>Témoignages</i> , 10 décembre 2009, réunion n° 41, 0935.
37	Thomas Tam, 0925.

Peace en Colombie-Britannique. Le personnel de ce bureau aide les nouveaux immigrants à Vancouver à trouver à court terme un emploi dans leurs domaines de compétence et aussi à s'établir ailleurs pour exercer un emploi permanent. En terminant, M. Tam a indiqué : « Nous sommes très heureux de vous dire qu'un grand nombre de nouveaux immigrants se sont rendus à Fort St. John pour obtenir des emplois à plein temps, s'y sont établis et se sont fait une vie de famille là-bas³¹. »

Besoins non comblés par les services d'établissement

En ce qui concerne les mesures non satisfaisantes, des témoins ont fait part des besoins des immigrants qu'on ne peut pas bien combler avec les fonds existants : services de santé mentale (en particulier pour les réfugiés), formation professionnelle et orientée vers le travail indépendant, et counselling familial. Des services adaptés à la culture et à la langue et conçus spécialement pour des immigrants font défaut. Par exemple, un témoin a souligné que « [...] seize pour cent des nouveaux immigrants sont des gens d'affaires, et il y a un nombre considérable d'immigrants qualifiés qui veulent démarrer leur propre entreprise et être des travailleurs indépendants et ainsi, avoir un autre cheminement de carrière. Ils reçoivent très peu de soutien des programmes d'établissement généralement³². » Voici ce qu'a dit un autre témoin au sujet du réseau principal de services de santé mentale, qu'il juge inadéquat :

[...] de nombreux services de santé mentale sont destinés à la population en général et nous pas l'expertise requise pour traiter les nouveaux arrivants, en particulier les réfugiés. Les nouveaux arrivants se heurtent à des barrières linguistiques lorsqu'ils essaient d'obtenir des services destinés à la population en général, car ceux-ci ne tiennent pas compte des différences culturelles; les nouveaux arrivants sont donc souvent déçus des services qu'ils reçoivent. Aussi, certains services exigent l'obtention d'un diagnostic officiel que n'arrivent pas à obtenir de nombreux nouveaux arrivants, car, souvent, ils n'ont même pas accès à un médecin de famille pour répondre à leurs besoins primaires³³.

Des organismes de services ont répondu aux besoins non comblés en offrant des programmes financés par d'autres sources que CIC, des programmes qu'ils considèrent comme des pratiques exemplaires. M. Tam a décrit un programme de développement d'entreprises de SUCCESS qui donne de bons résultats :

En 2002, nous avons reçu des fonds de la Diversification de l'économie de l'Ouest, ce qui nous a permis de lancer le projet Gateway to Asia. Dans le cadre de ce projet, nous avons aidé à recruter et à former environ 1 000 négociants asiatiques. Ce sont des nouveaux Canadiens mais ils ont beaucoup d'expérience dans des échanges commerciaux. Ils avaient des entreprises en Chine ou en Asie auparavant. Nous les formons avec une base de données développée et nous les aidons à communiquer avec des fabricants canadiens. Nous organisons des colloques pour les entreprises

31 Thomas Tam, 1025.

32 *Ibid.*, 0920.

33 Adeena Niazzi, mémoire, p. 8.

soutien intensif au développement de la petite enfance de même que des services d'orientation et de l'aide en matière d'établissement²⁷.

D'autres mesures de soutien, comme celles qu'offrent ces deux organismes, peuvent aider les enfants de réfugiés à s'intégrer en douce dans le milieu scolaire. L'un des témoins a exposé certains obstacles particuliers auxquels peuvent se heurter les enfants de réfugiés :

Nombre de nos clients sont des réfugiés qui viennent de camps de réfugiés. On compte de nombreuses familles dont les enfants n'ont jamais évolué dans un système d'éducation formel; toutefois, lorsqu'ils arrivent au Canada, ils sont placés dans un système scolaire fondé sur l'âge, et non pas sur les capacités scolaires. Bon nombre d'entre eux ne parlent pas anglais; en raison du système, ils sont voués à l'échec. Si un jeune de 13 ans arrive au Canada et est placé en 8^e année, par exemple, sans compétence langagière, on sait ce qui arrivera naturellement²⁸.

Changer les habitudes d'établissement dominantes/établissement en région

Deux témoins ont parlé des pratiques exemplaires adoptées par les organismes qu'ils représentent pour aider les immigrants à s'établir ailleurs que dans les villes de la province, destinations qui sont davantage choisies. Comme l'a expliqué un témoin, « à l'heure actuelle, en raison d'un manque d'information et de soutien dans certaines régions, la plupart des nouveaux immigrants préfèrent s'établir dans des centres urbains où ils ont accès à des services et à du soutien. C'est la raison pour laquelle nous préconisons des nouvelles stratégies qui permettront d'accorder plus d'appui et d'assurer davantage de services dans des régions périphériques, de manière à pouvoir y retenir de nouveaux immigrants²⁹. »

Des témoins ont décrit le soutien et les services qu'ils offrent pour faciliter l'établissement en région. M. Guene a parlé d'un programme que PROMIS offre pour accompagner les nouveaux immigrants (ceux qui se sont établis au Canada au cours des cinq dernières années) dans différentes régions du Québec; dans le cadre de ce programme, on travaille avec d'autres organismes pour aider les immigrants à trouver un emploi et pour voir à d'autres aspects de l'intégration, notamment l'intégration sociale et la sensibilisation du milieu³⁰.

M. Tam, représentant de SUCCESS, a signalé que, grâce à un excellent partenariat entre SUCCESS, le gouvernement de la Colombie-Britannique et le secteur de l'énergie, on avait ouvert un bureau de services à Fort St. John dans la région de North

27	Sandy Shih, 0905.
28	Patricia Whittaker, 0910.
29	Thomas Tam, 1010.
30	Moussa Guene, 0925.

19	Neethan Shan, 0910.
20	Patricia Whittaker, directrice des programmes, Centre d'intégration pour immigrants africains, <i>Témoignages</i> , réunion n° 39, 8 décembre 2009, 0910.
21	Par exemple, Salvatore Sorrento, 0925; Andrée Ménard, 0925.
22	Moussa Guene, coordonnateur, Secteur emploi, Régionalisation, PROMIS, <i>Témoignages</i> , réunion n° 39, 8 décembre 2009, 1005.
23	Adeena Niaz, 1025.
24	Salvatore Sorrento, 0925.
25	Patricia Whittaker, 0910.
26	Andrée Ménard, 0925.

Il a été question de pratiques exemplaires reliées au soutien scolaire pour les enfants immigrants. Des représentants de PROMIS ont indiqué que L'École du samedi constitue une pratique exemplaire; il s'agit d'un programme qui fournit aux enfants immigrants des services de soutien et d'apprentissage individuels en mathématiques et en français²⁶. Autre exemple : la Langley Community Services Society, financée par le gouvernement de la Colombie-Britannique dans le cadre du projet pilote pour réfugiés en matière de petite enfance; ce projet s'adresse aux enfants de zéro à six ans et prévoit un chercheur un emploi²⁵.

récent peuvent avoir besoin d'attention avant de pouvoir faire autre chose, par exemple traumatisés²⁴ ». Un autre témoin a indiqué que les réfugiés qui ont subi un traumatisme de recyclage et de soutien émotionnel puisque bon nombre ont souffert de violence et de « [les] réfugiés ont besoin de soutien plus important en matière d'éducation, de formation, catégories sont complètement différents²³. » Plus précisément, un témoin a expliqué que d'immigrants qui viennent au Canada : les réfugiés et les autres [...] Les besoins des deux témoins abondaient dans ce sens : « C'est toujours bon de se rappeler qu'il y a deux types d'immigrant investisseur ou d'un diplôme sélectionné à partir de l'étranger²². » Un autre L'approche est complètement différente selon qu'il s'agit d'un entrepreneur, d'un façon de faire. Certaines personnes ont passé 15 ans dans un camp de réfugiés. les finances²¹. Un témoin a dit : « On ne peut pas appliquer systématiquement une seule qui s'adressent spécifiquement aux réfugiés et exhortent le gouvernement à continuer de Bon nombre de témoins reconnaissent l'importance des services d'établissement

Soutien particulier pour les réfugiés

organismes connaissent bien les besoins culturels et linguistiques de celle-ci. Je recommande également avec insistance le soutien continu à ces organismes ethno-spécifiques¹⁹. » Un autre témoin a expliqué qu'il est très important de pouvoir accéder à des services d'établissement offerts par des gens qui, fondamentalement, comprennent vos valeurs, vous ressemblent physiquement, dans de nombreux cas, et qui peuvent parler la langue que vous demandez pour la prestation des services » [...] parce qu'ils se sentent très à l'aise chez nous²⁰.

servir d'un ordinateur et peuvent par la suite apprendre l'anglais, même à partir de leur domicile. Enfin, une autre pratique exemplaire mentionnée par un témoin consiste à coordonner les programmes de formation linguistique entre fournisseurs de services pour que les clients puissent suivre des cours à différents niveaux et aux moments qui leur conviennent¹⁴.

Mentorat

Au dire de plusieurs témoins, le mentorat est une stratégie qui aide les immigrants à obtenir un emploi. Un témoin a décrit le programme de mentorat de l'organisme qu'il représente :

[...] nous avons élaboré un programme de mentorat qui a remporté beaucoup de succès et qui a aidé de nombreux nouveaux arrivants à trouver de l'emploi au Canada. Nous croyons que le jumelage des nouveaux arrivants avec un mentor de leur propre culture les aide vraiment à s'établir plus rapidement. Le jumelage entre des individus ayant des antécédents culturels semblables donne de bons résultats parce que ces derniers s'identifient l'un à l'autre — ils tissent des liens de confiance plus solides que ce qui serait possible autrement. Ce programme est financé seulement par la CPAC [Chinese Professionals Association of Canada] et d'autres partenaires du secteur privé à vocation communautaire qui considèrent ces gens comme des employés futurs¹⁵.

Des témoins croyaient que les mentors sont bien placés pour informer les immigrants au sujet de la culture canadienne, pour les aider à tisser un réseau social et à se bâtir un capital social¹⁶. M. Chang a également signalé que le mentorat est rentable pour les bailleurs de fonds parce qu'il met à profit les ressources communautaires : « Le gouvernement n'aurait qu'à répandre la bonne nouvelle, faire connaître les méthodes à appliquer et laisser les choses aller¹⁷. » Un témoin a recommandé un programme spécialisé de mentorat d'affaires¹⁸.

Antécédents ethnoculturels

Des témoins qui ont comparu devant le Comité représentaient des organismes qui ont commencé à offrir des services d'établissement à un groupe ethnique ou culturel en particulier. Bien que la plupart de ces organismes servent maintenant une clientèle plus diversifiée, les témoins ont expliqué le rôle unique des organismes ou des employés qui peuvent entretenir des rapports avec des groupes ethnoculturels particuliers. M. Shan a affirmé : « Même s'ils offrent des services à une seule communauté donnée, ces

14 Sœur Andrée Ménard, directrice générale, PROMotion-intégration-Société nouvelle (PROMIS), *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 1025.

15 Joe Chang, directeur général, Chinese Professionals Association of Canada, *Témoignages*, réunion n° 41, 10 décembre, 0905.

16 Sherman Chan, 0940.

17 Joe Chang, 1035.

18 Thomas Tam, 0925.

qui permettent d'aider les immigrants à s'établir dans des régions non urbaines; ils ont fait valoir que les immigrants et les collectivités d'accueil y gagnent tous.

En ce qui concerne les programmes d'établissement instructueux, des témoins ont exposé les besoins non comblés par ces programmes à différents égards : la formation comportementale, le soutien de la santé mentale, le counselling familial, l'aide au démarrage d'entreprises et l'aide au travail indépendant, de même que les services d'établissement offerts aux nouveaux arrivants qui ont obtenu leur citoyenneté.

Langue

De nombreux témoins estimaient que l'acquisition de la langue est une partie importante de l'établissement des immigrants⁹. Comme l'a indiqué un témoin : « Il y a une corrélation positive entre le niveau de compréhension de l'anglais et la facilité de l'intégration, d'acclimatation et d'acclimatation à notre collectivité. Des compétences de survie importantes sont acquises : lecture, écriture, écoute et expression orale. Ces compétences facilitent beaucoup la transition dans la collectivité¹⁰. »

Des témoins semblaient satisfaits du programme de langue financé par CIC et ont fait part des mesures prises par leur organisme pour augmenter l'efficacité des programmes de langue. Adeena Niazi a mentionné que les CLIC offerts à des femmes par l'organisme qu'elle représente « créent un niveau élevé de confort et un environnement chaleureux et convivial pour les femmes réfugiées¹¹ ». Elle a dit ceci au Comité : « Les études révèlent que le fait d'offrir des classes pour femmes seulement est la façon la plus efficace d'aider les femmes à apprendre une langue. Grâce à la présence de halte-garderie sur place et à l'assistance pour le transport, de nombreuses femmes peuvent profiter du programme. » Mme Niazi a également fait l'éloge du programme Cours de langue de niveau avancé¹² parce qu'il prépare les participants à occuper un emploi.

Un autre témoin a parlé d'un nouveau programme offert par l'organisme qu'il représente, le café Internet pour les aînés¹³, grâce auquel ces derniers apprennent à se

- 9 Par exemple, Thomas Tam, administrateur en chef des opérations, SUCCES, Langle Community Services n° 38, 3 décembre 2009, 0920; Sandy Shih, gestionnaire de programme, Langle Community Services Society, *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 0900.
- 10 Salvatore Sorrento, vice-président, English, Folk Arts Council of St. Catharines Multicultural Centre, *Témoignages*, réunion n° 39, 8 décembre 2009, 0925.
- 11 Adeena Niazi, directrice générale, Afghan Women's Counselling and Integration Community Support Organization, *Témoignages*, réunion n° 41, 10 décembre 2009, 0920.
- 12 L'initiative des Cours de langue de niveau avancé a été lancée « à titre de projet pilote en 2003-2004 afin d'élaborer et d'offrir une formation linguistique de haut niveau, ainsi que des cours de langue adaptés à des professions particulières, le but étant notamment de permettre aux intéressés de se familiariser avec le marché du travail et d'y acquérir de l'expérience ». Pour en savoir davantage sur les Cours de langue de niveau avancé, consulter le site de Citoyenneté et Immigration Canada, *Cours de langue de niveau avancé*, <http://www.cic.gc.ca/francais/ministere/partenariat/clna-org.asp>.
- 13 Sherman Chan, 0950.

- Les nouveaux arrivants ont les compétences linguistiques nécessaires pour bien s'intégrer au Canada;

- Les nouveaux arrivants obtiennent l'aide requise pour trouver un emploi qui correspond à leurs compétences et à leur niveau de scolarité;
- Les nouveaux arrivants obtiennent un coup de main pour se constituer des réseaux sociaux et professionnels qui leur permettront de devenir partie prenante de leur collectivité et de s'y sentir les bienvenus;

- Les services sont offerts de manière efficace, et l'on obtient des résultats comparables en matière d'établissement partout au Canada.

CIC a établi les nouvelles modalités en 2008 même si la nouvelle structure n'est pas encore complètement mise en œuvre.

Bien que le Comité n'ait pas examiné directement cette nouvelle formule de financement des services d'établissement, celle-ci pourrait régler certaines préoccupations soulevées au cours de l'étude et constituer une assise prometteuse pour une réforme approfondie. Par exemple, plusieurs témoins ont mentionné la prestation de services intégrés comme pratique exemplaire pour les programmes d'établissement que favorise la nouvelle structure de financement. Comme l'a expliqué Neethan Shan : « Un modèle de prestation de services intégrés doit viser à éliminer les obstacles artificiels entre les programmes d'établissement traditionnels. Il vise à favoriser une réponse créative, une approche globale en vue d'aider les immigrants et les réfugiés à bien s'établir et à bien s'adapter⁸. »

SOLUTIONS GAGNANTES ET MESURES INFRACTUEUSES

Dans son étude, le Comité a voulu savoir quelles sont les solutions gagnantes et les mesures infractueuses en matière de services d'établissement destinés aux nouveaux arrivants. Un certain nombre d'éléments sont ressortis des témoignages au sujet des programmes d'établissement existants.

Programmes d'établissement

En ce qui concerne les programmes d'établissement fructueux, des témoins ont fait mention de l'importance des cours de langue, incluant la préparation au milieu de travail. Ils ont parlé d'encadrement et de l'importance du soutien adapté aux antécédents ethnoculturels. De l'avis de certains témoins, les services de soutien spécialisés pour les réfugiés sont efficaces, mais des améliorations peuvent être apportées au soutien scolaire et au counselling traumatologique. Enfin, des témoins ont décrit des pratiques exemplaires

la Colombie-Britannique et du Manitoba, les recommandations contenues dans le présent rapport portent principalement sur les services d'établissement administrés directement par CIC.

Dans les provinces et les territoires autres que le Québec, la Colombie-Britannique et le Manitoba, CIC gère et fournit des services d'établissement au moyen d'accords de contribution passés avec des fournisseurs de services et prévoyant, dans le cas de l'Ontario et de l'Alberta, différentes formes de cogestion. Les fonds ont toujours été versés dans le cadre de trois grands programmes. Le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI) « contribue à l'établissement et à l'intégration des immigrants en finançant des fournisseurs de services, afin d'offrir directement des services aux immigrants, par exemple, des services d'accueil, d'orientation, de traduction, d'interprétation, d'aiguillage vers les ressources de la localité, de counselling axé sur la recherche de solutions, de renseignements généraux ainsi que des services liés à l'emploi⁵ ». Dans le cadre du programme Cours de langue pour les immigrants (CLIC), les immigrants adultes admissibles reçoivent gratuitement une formation linguistique de base en anglais ou en français à temps plein ou à temps partiel. Le Programme d'accueil favorise l'intégration des nouveaux venus en les jumelant à des « hôtes » canadiens bénévoles pour qu'ils établissent des liens d'amitié ou bénéficient d'encadrement. Les dépenses engagées pour ces trois programmes sont passées de 197 518 601 \$ en 2006-2007 à 369 061 421 \$ en 2008-2009⁶. Les organismes communautaires qui offrent des programmes d'établissement sont des fournisseurs de services, dont la taille, la clientèle et l'éventail de programmes et de services diffèrent considérablement.

CIC adopte peu à peu une nouvelle structure de financement des programmes d'établissement afin de rationaliser le financement, d'insister davantage sur les résultats et de laisser une plus grande marge de manœuvre aux fournisseurs de services⁷. Dans cette structure, les fournisseurs demanderont des fonds pour réaliser des programmes reliés à l'un ou à plusieurs des six grands thèmes suivants : information et orientation, développement des compétences linguistiques et autres aptitudes, participation au marché du travail, liens dans la communauté, évaluation des besoins et aiguillage, et services de soutien. Cette structure intègre tous les objectifs des anciens volets de financement propres au PEAi, au programme CLIC et au Programme d'accueil. Pour chacun des programmes, il faudra démontrer comment il contribue à l'obtention de l'un des cinq résultats escomptés :

- Les nouveaux arrivants prennent des décisions éclairées au sujet de leur établissement et comprennent ce qu'est la vie au Canada;

5 Citoyenneté et Immigration Canada, *Évaluation du Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants (PEAI)*, janvier 2005.

6 Comptes publics du Canada, 2006-2007, volume II, p. 9.7, et Comptes publics du Canada, 2008-2009, volume II, p. 9.7.

7 La nouvelle structure de financement est décrite dans *Approche modernisée de CIC en matière de services d'établissement – une brève description*, 5 octobre 2009.

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT

INTRODUCTION

Les meilleures pratiques des services d'établissement visent à faire avancer la réussite en matière d'établissement et d'adaptation des nouveaux immigrants et réfugiés au Canada grâce à un modèle de prestation de services intégrés fournis par les organismes d'établissement disposant de ressources suffisantes et de travailleurs bien formés¹.

Ces mots, prononcés par un témoin devant le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, résument fort bien l'objet du présent rapport : les pratiques exemplaires utilisées dans l'exécution des programmes et à l'appui des organismes qui s'emploient à faciliter l'établissement et l'adaptation des immigrants au Canada.

Outre les groupes communautaires et le secteur privé, les trois paliers décisionnels participent à l'établissement des immigrants au Canada. Les administrations municipales favorisent l'intégration des immigrants, par exemple en élaborant des stratégies visant à attirer chez elles des immigrants et à faire en sorte qu'ils y demeurent, en offrant des services et des programmes municipaux à des groupes d'immigrants, de même qu'en promouvant la tolérance et la diversité dans les collectivités.

L'Accord Canada-Québec confère au Québec les droits et les responsabilités liés à l'intégration des nouveaux arrivants dans la province. Le Canada accorde au Québec une compensation pour les services d'intégration fournis à condition qu'ils correspondent à ceux offerts par le Canada dans le reste du pays et qu'ils soient offerts sans discrimination aux résidents permanents de la province, qu'ils aient été sélectionnés ou non par le Québec. Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a dépensé 226 millions de dollars pour l'Accord Canada-Québec en 2008-2009² et prévoit en dépenser 234,2 millions en 2009-2010³.

Conformément aux accords qu'ils ont conclus, la Colombie-Britannique et le Manitoba sont responsables de la conception, de l'exécution et de l'administration des programmes et des services d'établissement et d'intégration. En 2008-2009, CIC a versé quelque 11,8 millions de dollars au gouvernement du Manitoba et 22,9 millions de dollars à celui de la Colombie-Britannique par application de ces accords⁴. Bien que les témoignages présentés au Comité puissent intéresser les gouvernements du Québec, de

1	Sherman Chan, directeur, Services d'établissement, MOSAIC, <i>Témoignages</i> , réunion n° 38, 3 décembre 2009, 0905.
2	Citoyenneté et Immigration Canada, <i>États financiers pour l'exercice terminé le 31 mars 2009</i> .
3	Citoyenneté et Immigration Canada, <i>Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010</i> , Renseignements sur les programmes de paiements de transfert.
4	Comptes publics du Canada, 2008-2009, <i>Paiements de transfert</i> , p. 47.

TABLE DES MATIÈRES

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES D'ÉTABLISSMENT 1

Introduction 1

Solutions gagnantes et mesures instructives 3

Programmes d'établissement 3

Langue 4

Mentorat 5

Antécédents ethnoculturels 5

Soutien particulier pour les réfugiés 6

Changer les habitudes d'établissement dominantes/établissement
en région 7

Besoins non comblés par les services d'établissement 8

Secteur de l'établissement 10

Projets de collaboration 10

Difficultés pour les petits organismes 11

Recommandations du Comité 12

Conclusion 17

LISTE DES RECOMMANDATIONS 19

ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS ENTENDUS DURANT LA DEUXIÈME
SESSION DE LA 40E LÉGISLATURE 21

ANNEXE B : LISTE DES MÉMOIRES REÇUS DURANT LA DEUXIÈME
SESSION DE LA 40E LÉGISLATURE 23

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT 25

LE COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION

a l'honneur de présenter son

DEUXIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, le Comité a étudié les pratiques exemplaires pour les services d'établissements et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

**COMITÉ PERMANENT DE LA CITOYENNETÉ ET DE
L'IMMIGRATION**

PRÉSIDENT

David Tilson

VICE-PRÉSIDENTS

Thierry St-Cyr

Hon. Maurizio Bevilacqua

MEMBRES

Paul Calandra

Hon. Denis Coderre

Nina Grewal

Eve-Mary Thai Thi Lac

Terrence Young

Olivia Chow

Rick Dykstra

Hon. Jim Karygiannis

Alice Wong

Kirsty Duncan

Alexandra Mendes

Yasmin Ratansi

Bruce Stanton

France Bonsant

Russ Hiebert

Pascal-Pierre Paillet

Devinder Shory

Borys Wizesnewskyj

GREFFIER DU COMITÉ

Andrew Bartholomew Chaplin

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Sandra Eigersma

Daphne Keevil Harrold

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES D'ÉTABLISSEMENT

**Rapport du Comité permanent
de la citoyenneté et de l'immigration**

Le président

David Tilson, député

MARS 2010

40^e LÉGISLATURE, 3^e SESSION



Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à :

Les Éditions et Services de dépôt Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Télécopieur : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Téléphone : 613-93-954-5779 ou 1-800-565-7757

publications@tpsgc-pwsc.gc.ca

<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES D'ETABLISSEMENT

**Rapport du Comité permanent
de la citoyenneté et de l'immigration**

Le président

David Tilson, député

MARS 2010

40^e LÉGISLATURE, 3^e SESSION

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à :

Les Éditions et Services de dépôt Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943

Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757

publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca

<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

**PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES SERVICES
D'ÉTABLISSEMENT**

**Rapport du Comité permanent
de la citoyenneté et de l'immigration**

Le président

David Tilson, député

MARS 2010

40^e LÉGISLATURE, 3^e SESSION



**CHAMBRE DES COMMUNES
CANADA**